

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Estudio comparativo de la satisfacción del usuario en clínicas de salud  
ocupacional con y sin certificación ISO 9001 - Chiclayo**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Carlos Alberto Chapoñan Guevara**

**ASESOR**

**Diogenes Jesus Diaz Rios**

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

**Chiclayo, 2022**

**Estudio comparativo de la satisfacción del usuario en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 - Chiclayo**

PRESENTADA POR

**Carlos Alberto Chapoñan Guevara**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Jorge Alfredo Huarachi Chavez

PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche

SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios

VOCAL

## **Dedicatoria**

Este proyecto va dedicado a Dios, por darme vida, salud y sabiduría en cada reto que logro, a mi madre, por el soporte moral y entusiasmo que me brinda para impulsar mis metas y a mi asesor por el tiempo y esfuerzo que me dedicó.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso de mi vida y llenarme de fuerzas para crecer personal y profesional, a mi madre por su amor incondicional, como por su apoyo otorgado a lo largo de mi vida tanto personal, social y profesional.

# ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CLÍNICAS DE SALUD OCUPACIONAL CON Y SIN CERTIFICACIÓN ISO 9001 - CHICLAYO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3%

2

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

creativecommons.org

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

1%

5

recyt.fecyt.es

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

www.slideshare.net

## Índice

Resumen .....	7
Abstract .....	8
I. Introducción .....	9
II. Marco teórico .....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas científicas .....	14
III. Metodología .....	21
3.1. Tipo y nivel de investigación: .....	21
3.2. Diseño de investigación:.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	21
3.4. Criterio de selección: .....	23
3.5. Operacionalización de variables:.....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.7. Procedimientos .....	25
3.8. Plan de procedimientos y análisis de datos .....	25
3.9. Matriz de consistencia: .....	27
3.10. Consideraciones éticas:.....	28
IV. Resultados y discusión .....	28
V. Conclusiones .....	41
VI. Recomendaciones.....	42
VII. Lista de referencias.....	43
VIII. Anexos.....	49

## Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables .....	24
Tabla 2: Dimensiones de la Satisfacción.....	25
Tabla 3: Matriz de consistencia.....	27
Tabla 4: Alfa de Cronbach .....	29
Tabla 5: Prueba de KMO y Barlett.....	29
Tabla 6: Análisis factorial exploratorio con fines confirmatorios.....	30
Tabla 7: Calificación media de la satisfacción, según sus dimensiones, desde la perspectiva de los usuarios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 .....	32
Tabla 8: Diferencia de la dimensión Ambiente e infraestructura, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.....	35
Tabla 9: Diferencia de la dimensión Contacto, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001. ....	36
Tabla 10: Diferencia de la dimensión Tiempo, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001. ....	38
Tabla 11: Diferencia de la dimensión Disposición del personal, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.....	39

## Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar si existe diferencia del nivel de satisfacción de usuarios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo. Mediante un estudio exploratorio y analizando el proceso de atención a usuarios en clínicas de salud ocupacional, se detectaron 14 atributos de la satisfacción en el servicio. Posteriormente se diseñó un cuestionario para medir la percepción sobre el cumplimiento de estos atributos, así como indicadores de satisfacción. Se realizó un juicio de expertos, quedando reducido el cuestionario a 13 ítems. Por otro lado, se integró una muestra de 330 usuarios divididos en forma equitativa entre dos instituciones de salud ocupacional. Los atributos se integraron en cuatro dimensiones de satisfacción del usuario (ambiente e infraestructura, tiempo, contacto y disposición del personal), mediante un análisis factorial exploratorio con fines confirmatorios, así mismo se realizó un análisis de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, el cual fue 0,896, brindándole validez al instrumento. Para analizar la diferencia entre ambas muestras, se llevó a cabo la prueba no paramétrica U de Mann Whitney. Estos análisis arrojaron que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de usuarios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación.

**Palabras clave:** Satisfacción, Salud ocupacional.

Clasificaciones JEL: M3, M30, M31, M39

### **Abstract**

The objective of this research is to determine whether there is a difference in the level of user satisfaction in occupational health clinic with ISO 9001 certification and one without - Chiclayo. An exploratory study by analyzing the process and user support in occupational health clinics, 14 attributes were found satisfaction in service. Subsequently, a questionnaire was designed to measure the perception of compliance with these attributes as well as satisfaction indicators. an expert opinion was made, being reduced the questionnaire to 13 items. On the other hand, a sample of 330 users divided equally between two institutions integrated occupational health. They attribute four dimensions of user satisfaction (environment and infrastructure, time integrated contact and disposal personnel) using a factorial analysis with confirmatory purposes, also a reliability analysis was performed by Cronbach, which was 0.896, giving validity to the instrument. To analyze the difference between both samples it was carried out nonparametric Mann Whitney U test. These analyzes showed that if there is significant difference in the level of user satisfaction in occupational health clinic with ISO 9001 certification and one without.

**Keywords:** Satisfaction, Occupational Health.

## I. Introducción

Actualmente la norma ISO 9001 es la más conocida e implementada a nivel mundial representada por el 67.3% del total de las normas ISO, cuya última versión fue publicada en el año 2015 (International Organization for Standardization, 2018), de acuerdo al estudio realizado en el año 2016, “en el mundo había más de un millón de certificaciones ISO 9001 otorgadas”, cuyo aumento representa el 7% respecto al año anterior.

La International Organization for Standardization (ISO) es una organización internacional independiente, no gubernamental, cuyo propósito es el desarrollo de estándares internacionales que fomenten la innovación y a su vez brindan soluciones a retos globales. Esta normativa brinda requisitos básicos que debe tener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para ser implementado en organizaciones de bienes y servicios. A nivel mundial la norma está concentrada principalmente en los países de Asia y el Pacífico, representado por un 43.4% según (Grupo Imagen S.A.C., 2018).

Según el Directorio Calidad Certificada en el Perú (2018), nuestro país ocupa la novena posición, después de Brasil, Colombia, Argentina, Chile y Uruguay; con un total de 1320 empresas certificadas hasta el 2016, en su mayoría empresas manufactureras. Viéndose reflejado el bajo interés de los negocios peruanos por incluir en sus organizaciones a la calidad como fuente de desarrollo. Así mismo se halló que en el Perú, dentro del sector salud y cosmética, existen 116 empresas certificadas, de las cuales 2 son clínicas de salud ocupacional que están ubicadas en el departamento de Lambayeque: la Clínica de Salud Ocupacional Preventiva S.A.C y Soluciones Médicas del Norte S.A.C, cuyas implementaciones se han llevado a cabo hace tres y dos años respectivamente. Así como también existen cuatro clínicas de salud ocupacional acreditadas por la DIGESA.

El boletín estadístico del segundo trimestre de la Superintendencia Nacional de Salud, (2018), muestra que hasta el segundo trimestre del año 2018 existen 1711 reclamos, cuyo aumento equivale al 40.25% respecto al segundo trimestre del año anterior. Por lo cual se evidencia el problema que aqueja a la población, siendo los principales motivos: el maltrato, la desconformidad con la atención, demoras, entre otros.

Como consecuencia del ligero aumento de empresas certificadas a través de la introducción del sistema de gestión de calidad ISO 9001, a la par del incremento de reclamos en el servicios de salud; se decide realizar una entrevista de manera exploratoria a los Gerentes Generales de las clínicas de salud ocupacional certificadas, de las cuales se pudo deducir aparentemente que dichas organizaciones han tenido un leve impacto en su rentabilidad, pero sin embargo se encuentran satisfechos por los cambios realizados dentro de la organización a partir de la implementación de la norma ISO 9001:2015. Por otro lado en pequeñas entrevistas con usuarios en los establecimientos antes mencionados, señalaron tener algunas molestias en cuanto a los tiempos de espera, debido a que estos acuden a las clínicas sin haber ingerido alimentos y tienen que pasar alrededor de 4 a 6 horas en ellos, causando malestar en los usuarios. Así mismo estos manifestaron no estar de acuerdo con ciertos procedimientos en algunas evaluaciones. Por otro lado algunos usuarios hicieron énfasis en la infraestructura, calificándola como no muy apropiada, debido a que los espacios son cortos. Otro punto señalado es el trato inapropiado que reciben los pacientes por parte de los empleados, evidenciando disconformidades, además estas apreciaciones eran muy parecidas entre los establecimientos.

Para esta investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Existe diferencia del nivel de satisfacción de usuarios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo? Como objetivo general: Analizar la diferencia de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019. Finalmente como objetivos específicos: 1) Determinar las dimensiones de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional en la ciudad de Chiclayo, 2019. 2) Evaluar según sus dimensiones el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 en la ciudad de Chiclayo, 2019.

Esta investigación revisó distintas referencias bibliográficas sobre la evolución conceptual de la satisfacción del usuario y su implicancia en las organizaciones. Así mismo permitió que las clínicas de salud ocupacional certificadas bajo la norma ISO 9001 en la

ciudad de Chiclayo, descubran si el sistema de gestión de calidad implementado genera mejores niveles de satisfacción para sus usuarios, es decir investigar acerca de la percepción que ellos tienen sobre la calidad brindada. Cabe resaltar que este tipo de investigación no ha sido realizada anteriormente. Como también podrá ser utilizada como fuente de consulta a la hora de tomar decisiones respecto a la implementación de la ya mencionada certificación en el sector salud o en todo caso formar parte de la presentación de empresas certificadoras, para incentivar a que más negocios de la región se acojan a la normativa anteriormente referida.

A continuación en el capítulo II se presentará el marco teórico que contiene los antecedentes y revisión teórica del constructo satisfacción. En el capítulo III la metodología empleada, cabe resaltar que esta investigación es de enfoque mixto, tipo aplicada nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. Así mismo se obtuvo una muestra de 165 usuarios en cada clínica. En el capítulo IV se muestran los resultados y la discusión donde señala la existencia de la diferencia significativa.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes**

En la actualidad la mayoría de investigaciones han sido realizadas en cuanto al diseño e implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, sin embargo existe poca investigación a los resultados obtenidos después de haberla implantado. En el área de salud, la implementación de sistemas de calidad ISO 9001, mejoran el servicio reduciéndose las quejas y fallos, como consecuencia de una mayor satisfacción de los usuarios (Rodríguez, Fernández, Iturrieta y Poza, 2012)

La implementación de la norma ISO 900 en los servicios de salud no garantiza la satisfacción de los clientes, ya que ésta es una percepción global de todo el servicios y depende del contexto, esto sucede, por ejemplo, en los países desarrollados (Rakhmawati, Sumaedi y Astrini, 2014), por tanto la afirmación de los autores no puede ser generalizada a contextos como el nuestro.

Dentro de Sudamérica, Osorio, Cruz y Romero (2016), evalúa el impacto presentado en organizaciones del sector salud después de haber implementado la certificación ISO

9001 en Colombia, mediante el empleo de una metodología que toma en cuenta la variable calidad y competitividad. Para la calidad fue determinada por la calidad en la estructura, calidad en el proceso y calidad en el resultado. Por otro lado la competitividad fue medida a través de la capacidad, eficiencia financiera, modernización e innovación en equipos y procedimientos. Se logró determinar un impacto positivo después de la obtención de la certificación ISO 9001. Así mismo se concluyó que no existe relación entre el factor tiempo e impacto de la misma.

Los estudios realizados sobre la certificación ISO 9001, se han llevado a cabo en diversos sectores, como el manufacturero Psomas, Pantouvakis y Kafetzopoulos (2013), compararon el rendimiento de la norma ISO 9001 en empresas certificadas y no certificadas, llegando a la conclusión que las empresas con ISO 9001 superan significativamente a las no certificadas respecto a la satisfacción del cliente. Del mismo modo Marimon, Honore y Casadesus (2013), investigaron si la norma ISO 9001 afecta a la percepción de la calidad de los servicios electrónicos, llegando a la conclusión que la calidad del servicio electrónico es un predictor importante en la satisfacción del cliente y la lealtad. Sin embargo hay investigaciones como la realizada por Hadidi, Assaf, Aluwfi y Akrawi (2017), quienes mediante la utilización de cinco métricas (fiabilidad, garantía, tangible, empatía y capacidad de respuesta), evaluaron el nivel de satisfacción en clientes de la ingeniería, comparando el año 2008 (antes de la certificación) y el año 2011 después de haber implementado la certificación ISO 9001, los resultados evidencian que no siempre se van a obtener mejores niveles de satisfacción después de haber implementado la certificación.

Así mismo se han llevado a cabo investigaciones para determinar el impacto que se ha tenido dentro de la organización tras la implementación de norma ISO 9001, Mercado, Pardo y Del castillo (2017), realizaron un análisis de la posible influencia sobre los efectos positivos de la aplicación de la norma ISO 9001 en empresas del sector construcción en España, tomando como factores los tipos de motivación (internos y externos) para su implementación, el tamaño de la empresa y el tiempo de haber sido implementada. Se obtuvo como resultado que tanto las motivaciones

internas y externas, la antigüedad de la implementación son variables significativas para obtener resultados positivos, por el contrario el tamaño no es significativo para la aparición de tales resultados. Por otro lado en Colombia, Castro y Rodríguez (2017) investigaron la incidencia que ha producido la implementación y certificación de la norma ISO 9001 en empresas, logrando concluir que el poseer un sistema de gestión de calidad certificado produce implicaciones positivas en los resultados empresariales. De tal manera se puede aceptar que existe una influencia directa entre los beneficios relacionados con la disminución de los costos operativos y el tipo de organización, como también los beneficios empresariales obtenidos por la certificación del SGC y el tamaño de la empresa. Sin embargo en este estudio no se ha tenido en cuenta el efecto del tiempo sobre los resultados empresariales. En el país antes mencionado se realizó otro estudio, Martínez, Laguado y Flórez (2018), evaluaron el impacto de los sistemas de gestión en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001 en Cúcuta – Colombia, determinando que la implementación del sistema, al 96.4 % de empresas ayuda a disponer mejor su documentación y control de sus procesos; así mismo reducir sus quejas y reclamos de clientes tanto internos como externos, por tal ayudar a mejorar la satisfacción del cliente.

Por otro lado la certificación ISO 9001 logra tener impacto en cuanto a los resultados de las organizaciones, Morelos, Fontalvo y Vergara (2013), evaluaron los indicadores de productividad en organizaciones certificadas bajo la ISO 9001 y su incidencia en la utilidad financiera en empresas en la ciudad de Cartagena, obteniendo como resultado mejores indicadores en su utilidad. Del mismo modo se suman investigaciones recientes como la efectuada por Benzaquen (2018), quien analizó el impacto de la certificación ISO 9001 en los nueve factores de la TQM (liderazgo – alta gerencia, planeamiento de la calidad, Control y mejoramiento de procesos, auditoría y evaluación de calidad, gestión de calidad del proveedor, educación y entretenimiento, enfoque hacia la satisfacción del cliente, círculos de la calidad, diseño del producto) en empresas certificadas y no certificadas, mediante el cual se pudo confirmar que las empresas con certificación ISO 9001 poseen un mayor promedio en los nueve factores de TQM, lo que reafirma la importancia de ISO 9001 en la mejora de la gestión de

calidad de empresas peruanas, sin embargo, señala que todas las empresas tiene un promedio bajo en cuanto al factor círculos de calidad. De igual modo Branislav y Vesna (2019), investigaron la influencia de la norma ISO 9001 en cuanto a las acciones correctivas, preventivas y auditoria interna. Llegando a la conclusión que las acciones correctivas tienen un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Sin embargo las acciones preventivas no tienen impacto sobre la satisfacción de los clientes. Por otro lado la auditoria interna tiene una influencia significativa en la satisfacción de los clientes.

## 2.2. Bases teóricas científicas

Para empezar a conceptualizar el constructo satisfacción del usuario, es de suma importancia definir a la calidad y sus implicancias que tiene en la determinación de la satisfacción del usuario:

### Calidad

El desarrollo y estudio de la calidad se ha llevado a cabo desde el siglo XX, sin embargo, esta ha existido tiempo atrás. Este concepto ha ido evolucionando debido a los diferentes enfoques surgidos. James (2000) señalan 5 enfoques de la calidad realizados por Garvin (1988):

- a) Enfoque trascendente de la calidad, mediante esta perspectiva nos dice que la calidad es aprendida a través de la experiencia y que mediante ella la reconocemos. Es algo que no se puede tocar, pero si percibir y que ésta puede verse influenciada por factores personales. A sí mismo añade que cuando un consumidor que adquiere un producto o servicio, lo realiza porque está positivamente reforzado por la compra y frecuente uso.
- b) Enfoque de la calidad basado en el producto, se tiene como factor clave al producto, ya ésta es determinada por la cantidad de algún ingrediente o por cierto atributo poseído, mas no por el hombre. Sin embargo, se considera el punto de vista del individuo para la realización de los cambios del producto.
- c) Enfoque de la calidad basado en el usuario, está basada en la premisa de que solamente el usuario puede determinar la calidad. Se tiene en cuenta que cada individuo o consumidor tiene diversos gustos y necesidades, por otro lado los

artículos que tengan una mayor satisfacción, son considerados como los que poseen un mayor nivel de calidad percibida. evidenciando una visión altamente personalizada y subjetiva por parte del usuario.

- d) Enfoque de la calidad basado en la fabricación, mediante la implementación de estrategias de fabricación se pretende asegurar que disminuyan las desviaciones del modelo estándar, debido a que estas influyen en la calidad del producto final, permitiendo una reducción en costes globales del producto. Por tanto, esta estrategia va dirigida al aumento de la calidad como hacía costes más bajos.
- e) Enfoque de la calidad basada en el valor, muchos de los consumidores asocian el precio bajo con productos de mala calidad, por lo tanto el valor del producto va relacionado con la calidad.

La calidad en el servicio es complejo el tratar de medirla, a comparación de la calidad de un producto (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985), debido a las características intangibles y de heterogeneidad que poseen los servicios. En la década de los ochentas la calidad del servicio comenzó a ser de interés para los investigadores, y fue allí donde algunos autores de calidad de servicio propusieron definiciones y empezaron a proponer formas para medirla (Oliver, 1980; Grönroos, 1984 y Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Cabe señalar que la medición de este constructo se debe de realizar a partir de la perspectiva de los clientes o usuarios (Asubonteng, McClery y Swan, 1996).

Aunque en la actualidad existen diversas concepciones de la calidad, pasando de darle mucha importancia a criterios objetivos de calidad que faciliten el funcionamiento interno de la organización a una visión más externalista donde incorporan variables como las expectativas y percepciones. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), propuso un modelo de calidad de servicio por primera vez y pusieron en manifiesto que la calidad de servicio se puede medir a través de la dimensión funcional de la calidad que tiene cinco componentes (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la garantía y empatía), este modelo identifica brechas de calidad de servicio de la organización de servicios que describen cinco lagunas durante las expectativas de los clientes, la

primera brecha son los proveedores de servicios, estos no saben cuáles son las expectativas de los clientes, la segunda es que estos no reconocen el nivel de servicio que esperan los clientes, la tercera radica en las especificaciones y entrega del servicio, la cuarta brecha está relacionada con la entrega del servicio y la última definitiva brecha es la expectativa del cliente sobre el servicio y la percepción de éste.

Una de las definiciones más utilizadas en la literatura es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes plantean que la calidad en el servicio es “*una sentencia o actitud en relación con la excelencia en general o la superioridad del servicio global*”. Ahora bien años más tarde Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) consideran que la calidad del servicio es la discrepancia entre las expectativas y percepciones del usuario y que la satisfacción surge cuando se es capaz de satisfacer las expectativas de sus clientes. Sin embargo (Cronin y Taylor, 1994) consideran que la calidad de servicio debe estudiarse sólo a partir de las percepciones de los clientes, proponiendo el modelo alternativo SERVPERF basado en el desempeño, el cual se basa en las percepciones que tienen los consumidores acerca del servicio recibido. A sí mismo se basa en lo afirmando por Carman (1990) y Tés (1993), sostienen que el modelo SERVQUAL posee una definición conceptual no muy clara, y por tal tampoco tiene mucho soporte teórico, debido a que su justificación de las expectativas para mediar la calidad de servicio no es el apropiado.

Un importante modelo desarrollado por Oh (1999), se denomina valor para el cliente y el modelo de la satisfacción del cliente, este estudio hace énfasis en el comportamiento de los consumidores después de tomar cualquier servicio, en esta investigación se demuestra que la calidad de servicio percibida es influenciada por el precio y percepciones, así mismo el valor que los clientes perciben, la satisfacción de estos y como son influenciados por la calidad del servicio percibido, a esto se le añade si los clientes obtienen un mejor valor en relación con el costo o precio y que estén satisfechos con el servicio, por tal se generará un deseo de recompra.

Satisfacción

El concepto de satisfacción ha sido estudiado por diversos actores, sufriendo una variación en su concepción, enriqueciéndose y al mismo tiempo matizándose con el pasar del tiempo. Martínez, Peiró y Ramos (2001), el término satisfacción proviene del latín *satis* (bastante) y *facere* (hacer), relacionando este concepto con un sentimiento de estar saciado, así mismo nos brindan las diferentes definiciones surgidas a lo largo de la historia por diversos autores:

Howard y Sheth (1969); Oliver (1980); Tse y Wilton (1988); Barsky (1992); Anderson y Fornell (1994) y McQuitty, Finn y Wiley (2000), la señalan como la evaluación que tiene el consumidor de la diferencia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido, por el contrario Teas (1993), considera que la evaluación de la satisfacción no deber de tomar en cuenta las expectativas del cliente sino únicamente su percepción del desempeño del producto o servicio, coincidiendo con Gundersen, Heide y Olsson (1996) que definen a la satisfacción como un juicio post evaluativo de un producto o un servicio específico. Asimismo Westbrook (1980) la determina como el juicio de las respuestas afectivas y cognitivas que surgen después de la utilización del producto. Por otro lado Oliver (1991) define a la satisfacción como la evaluación de la sorpresa inherente después de la experiencia de compra. Woodruff, Cadotte y Jenkins (1983), Laberbera y Mazursky (1983, 1987) y Bitner (1990) coinciden que es una función de las expectativas y que a su vez es la confirmación o no de las mismas.

Desde una perspectiva psicológica, la satisfacción, Churchill y Surprenant (1982) la define como una respuesta a la compra que resulta de la comparación entre coste-beneficios de la adquisición en relación a las consecuencias anticipadas, como también Oliver y Swan (1989) señala que *“la satisfacción se debe a dos procesos de comparación: las expectativas previas con rendimiento del producto y el costes-beneficio del consumidor con costes-beneficio del proveedor del producto”*, asociándola a una emoción o al estado psicológico que resulta de esa evaluación, debido a que durante la experiencia de compra aparecen sentimientos propios de cada individuo, que van acompañados de emociones y estados de ánimo. Concordando con lo dicho por Hunt (1991), *“la satisfacción es un constructo esencialmente emocional y no cognitivo”*. Se suma Cook y Thompson (2000) definen a la satisfacción como la

evaluación de la experiencia y las reacciones de los consumidores ante el encuentro con la compañía. Igualmente Hansemark y Albinson (2004) manifiestan que este constructo es una actitud general hacia el proveedor de servicios, es una manifestación emocional entre lo que el cliente anticipa y lo que recibe, en relación con el cumplimiento de alguna necesidad, meta o deseo.

Según Morales y Hernandez (2004) la conceptualizan integrando las dos perspectivas, que esta se forma a partir de los resultados comparativos, identificando qué se recibe del producto o servicio, y de la manera como estos influyen provocando emociones. Del mismo modo San Martín Gutiérrez (2006) afirma que la construcción de satisfacción ha evolucionado a partir de una consideración basada en el cognitiva a una consideración cognitivo-emocional.

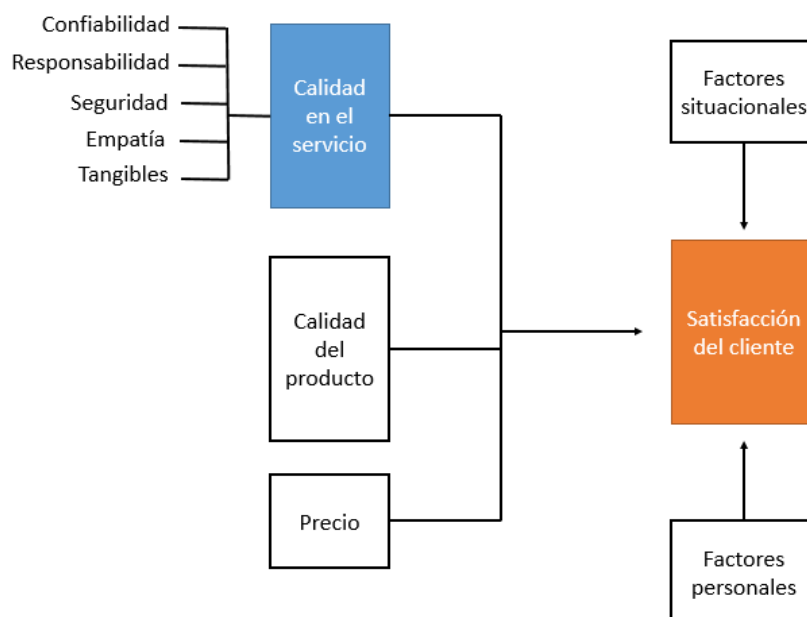
Por último cabe rescatar lo dicho por Aiello, Garman, & Morris, 2003, Zavare, Abdullah, Hassan, Said y Kamali (2010) y Wu, Yang y Huang (2011) demuestran que los clientes satisfechos son la embajadora de una empresa, debido a que su satisfacción puede influir en la palabra de boca en el efecto de esa empresa particular y como consecuencia puede atraer más clientes a la empresa, esto demuestra el gran potencial que significa el mantener a un cliente o usuario satisfecho.

Dentro de esta investigación es de suma importancia profundizar acerca de lo que se comprende por satisfacción del paciente, este término “aunque es usado ampliamente, como concepto es poco comprendido” (Sitzia y Wood, 1997). La mayoría de veces se refieren a la satisfacción como un elemento importante en la atención médica, sin que exista un acuerdo en su significado (Pascoe, 1983). Esta falta de consenso del significado del constructo “satisfacción del paciente” ha sido debatido ampliamente por numerosos autores (Koss, 1954 y Donabedian 1966) que existen diferentes puntos de vistas entre pacientes y médicos sobre la atención sanitaria Campen, Sixma, Friele, Kersens y Peters (1995). El empleo de los conceptos de satisfacción y calidad percibida, en la literatura ha sido poco rigurosa, debido a que en algunos casos se utilizan como sinónimos, o incluso se utiliza la medida de la

satisfacción como un antecedente de la calidad percibida (Bitner 1990) y en otros como una consecuencia, es decir que la satisfacción viene condicionada, entre otros, por el nivel de calidad percibida por los usuarios (Cronin y Taylor, 1992 y Anderson, Fornell y Lehmann, 1994). Por lo tanto la satisfacción es un concepto difícil de calcular y que ha sido objeto de debates tanto en ámbitos del marketing de servicios, como en la psicología.

### Satisfacción versus calidad de servicio

Muchos investigadores como Parasuram, Zeithaml y Berry (1994), Oliver (1993), Bitner y Hubbert (1993) y Swartz, Bowen y Brown (1994) señalan que estos constructos son diferentes y por tal tienen una forma distinta de medirlas. Zeithaml y Bitner (2002) determina que si bien la satisfacción y la calidad de servicio tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción es un concepto con mayor amplitud, mientras que la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente, es por ello que definen a la satisfacción como una evaluación del cliente de un producto o un servicio, para ello crea un modelo:



Como se puede observar en la figura la calidad en el servicio es una evaluación que se realiza al cliente, el cual pone en manifiesto las percepciones de este sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad,

empatía y tangibles. Por otro lado la satisfacción es un concepto en la cual influyen: la percepción de la calidad en el servicio, la calidad del producto y el precio, de la misma manera que los factores situacionales y personales.

Por otro lado Zineldin (2006) y Wel Ramalu (2011) señalan que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente, así mismo Paradise-Tornow (1991) indicó que la búsqueda de la satisfacción del cliente depende principalmente de la calidad general del servicio. Oliver (1980) propuso que la satisfacción es una refutación a la actuación de las expectativas del cliente, así mismo plantea que si se mejora la calidad en las industrias de servicios y de fabricación, esto afecta a la satisfacción del cliente y aumenta la intención de compra de los consumidores. Otros teóricos también mencionaron el mismo concepto que la calidad juega un papel importante en la satisfacción del consumidor (Omar y Schiffman, 1995; Radwin, 2000 y Gremler, Gwinner y Marmorstein, 2000).

Ahora en la satisfacción del usuario en la atención médica Jaráiz, Lagares y Pereira (2013), quienes mediante taxonomía de Were, Snyder, Wright, y Davies (1983) determinaron los aspectos intangibles (atención sanitaria, confianza, valoración de trato recibido) y aspectos tangibles (instalaciones, organización, accesos, equipamiento, tiempos de espera y pago realizado) así mismo la definen como una medida o calificación de la atención del paciente. Del mismo modo (Torres y León, 2015) desarrollan un modelo planteado en el trato personal, eficiencia recibida, información recibida, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones y atención general. Esta similitud de atributos surge porque ambas investigaciones se dieron en el sector salud.

Desde otra perspectiva Avila, Fernández, Robaina, Oliva & Gonzáles (2015) realizaron la construcción y validación del cuestionario satisfacción de usuarios externos con el servicio de salud ocupacional, tomando a las dimensiones de la calidad como fundamento, sin embargo se concuerda con investigadores como Parasuram, Zeithaml y Berry (1994), Oliver (1993), Bitner y Hubbert (1993) y Swartz, Bowen y

Brown (1994) que señalan a estos constructos diferentes y por tal tienen una forma distinta de medirlas. Cabe señalar que la satisfacción está constituida por atributos distintos de acuerdo a la organización donde se plantee medirla.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación:**

Esta investigación es de enfoque mixto, debido a que en primera instancia se realizaron 30 entrevistas a usuarios de clínicas de salud ocupacional en Chiclayo, con la finalidad de determinar las dimensiones que dan como origen a la satisfacción de estos. Posteriormente se formuló un constructo, cuyo instrumento es un cuestionario, el cual fue aplicado a los usuarios de una clínica de salud ocupacional que cuente con la certificación ISO 9001, del mismo modo se realizó el mismo procedimiento en otra clínica de salud ocupacional sin certificación ISO 9001. Por otro lado para el procesamiento de los datos y su comparación se utilizará el SPSS.

Cabe añadir que esta investigación es de tipo aplicada ya que busca conocer la realidad mediante una prueba científica. Así mismo es nivel descriptivo porque busca detallar y analizar la satisfacción del usuario así como las implicancias de esta.

#### **3.2. Diseño de investigación:**

Este estudio tiene un diseño no experimental ya que para obtener los datos, estos se llevaron a cabo sin ser manipulados y sin ejercer ningún tipo de influencia en las respuestas. Así mismo es de diseño trasversal porque la satisfacción se mide una vez en un solo momento, la cual se realizó en el periodo del año 2019.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo:**

La presente investigación busca establecer diferencias en la satisfacción de los usuarios en clínicas de salud ocupacional en Chiclayo con y sin certificación ISO 9001, por tal motivo se identificó a dos clínicas con características similares, ya que estas cuentan con un número parecido de trabajadores (de 20 a 25 trabajadores), como

también ofrecen los mismos servicios y atienden a un número similar de usuarios diariamente.

Durante las entrevistas mencionaron que diariamente atendían entre 10 a 15 pacientes diarios, dichas entidades trabajan 6 días a la semana, por lo cual se pudo determinar que atienden alrededor de 288 usuarios al mes, quienes conforman la población de interés para esta tesis. Para hallar el tamaño de la muestra para este estudio se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 228}{0.05^2 \times (288 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 164.85 \cong 165$$

Donde:

N= Tamaño de población (228)

Z = Nivel de confianza (95%) equivalente al 1.96

p = probabilidad de éxito (50%)

q = probabilidad de fracaso (50%)

E = error de estimación (5%)

El tamaño de la muestra es de 165 usuarios de cada clínica de salud ocupacional en la ciudad de Chiclayo, se determinó empleando un nivel de confianza de 95%, así como una probabilidad de éxito de 50% y una probabilidad de fracaso del 50%, debido a que no hay un estudio previo que me señale que porcentaje están satisfechos, así como un error máximo de estimación del 5%. Se realizó un muestreo probabilístico sistemático, Stevenson (1981) manifiesta que para el empleo de este muestreo, se debe determinar el elemento  $k$ -ésimo ( $k = N/n$ ), que es el intervalo que se tendrá en cuenta, en este caso el  $k$ -ésimo ( $k = 228/165$ ), da como resultado 1, por lo tanto se encuestó dejando una persona, después de haber pasado por los servicios de exámenes ocupacionales.

#### 3.4. Criterio de selección:

Para este estudio se tuvo en cuenta a los usuarios de las clínicas de salud ocupacional de la ciudad de Chiclayo, tanto a entidades que cuenten con la ISO 9001 y otras sin certificación, para lo cual solo se identificó una clínica de salud ocupación que cuenta con la antes mencionada norma. Para realizar la investigación de comprar la satisfacción de los usuarios en dos muestras independientes, se realizó la búsqueda de otra clínica con características similares. Del mismo modo ambas instituciones no mostraron ninguna objeción para la realización de dicha investigación, mostrándose prestos a ayudar para que puedan mejorar como empresa.

## 3.5.Operacionalización de variables:

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala
<b>Satisfacción</b>	La satisfacción es una medida o calificación de la atención del paciente (Were, Snyder, Wright, y Davies, 1983)	Ambiente e infraestructura	Comodidad de la sala de espera	Likert
			Comodidad de los consultorios	
		Contacto	Equipamiento	
			Contacto con admisión	
			Contacto con el personal de laboratorio	
			Proceso de toma de muestras	
		Tiempo	Contacto con los médicos	
			Contacto con el psicólogo	
			Tiempo de espera	
			Percepción del tiempo de atención	
Disposición del personal	Disposición a ayudar del área de Admisión			
	Disposición a ayudar de las enfermeras			
		Disposición a ayudar de los médicos		

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La primera técnica empleada en esta investigación fue la entrevista, la cual se realizó a 30 usuarios de las clínicas de salud ocupacional (*Ver Anexo N° 01*), para luego establecerlos en 4 dimensiones: Ambiente e infraestructura, contacto, tiempo y disposición del personal. Cada pregunta fue calificada por el usuario mediante la escala numérica, la cual será del número 1 al 5 en escala Likert, siendo uno totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo. Para darle confiabilidad y validez al instrumento, este modelo pasó por un juicio de expertos multidisciplinario, el cual en primera instancia se habían propuesto 14 preguntas, para finalmente quedar 13 preguntas (*Ver Anexo N° 02*). Así mismo se realizaron procesamientos estadísticos como el alfa de Cronbach, resultando alta (0.901), a ello se le suma el análisis factorial la cual demuestran que los ítems planteados pertenecen a la dimensión propuesta, por tal motivo confirman el modelo exploratorio propuesto.

### 3.7. Procedimientos

Para esta investigación se acudió a cada Clínica de Salud ocupacional, se esperó a que los usuarios de estas entidades terminen los exámenes de salud ocupacional a los que son sometidos, para lo cual se les preguntó si estarían dispuestos a participar de esta investigación recalcándoles que será de forma anónima para salvaguardar la integridad del encuestado. Se le pidió llenar la encuesta en un tiempo no mayor a 5 minutos. Luego se procedió a verificar que toda la encuesta esté llenada para así pasar a formar parte de la base de datos para esta investigación. Así mismo el investigador fue el encargado de encuestar. Cabe añadir que la encuesta fue realizada en los meses de junio y julio del año 2019, en horas de la mañana, de lunes a viernes.

### 3.8. Plan de procedimientos y análisis de datos

Los datos recopilados fueron digitalizados en una tabla en SPSS considerando la valoración planteado en el instrumento del 1 al 5 en sus 13 preguntas, las cuales se encuentran agrupadas de la siguiente manera:

*Tabla 2: Dimensiones de la Satisfacción*

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Ambiente e Infraestructura</b>	1, 2 y 3

<b>Contacto</b>	4, 5, 6, 7 y 8
<b>Tiempo</b>	9 y 10
<b>Disposición del personal</b>	11, 12 y 13

Así mismo las encuestas realizadas en las clínicas de salud ocupacional se digitalizaron en un mismo archivo, con un elemento diferenciador que es la certificación ISO 9001, así mismo las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez del instrumento se realizaron con la prueba de Cronbach y análisis factorial.

Fue importante realizar también la caracterización de los principales atributos a través del análisis descriptivo, que se realizó en el mismo SPSS.

Finalmente, para efectos de contrarrestar la hipótesis, se realizó la prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes, con la finalidad de determinar la significancia de las diferencias de ambas muestras.

## 3.9. Matriz de consistencia:

Tabla 3: Matriz de consistencia

ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CLÍNICAS DE SALUD OCUPACIONAL CON Y SIN CERTIFICACIÓN ISO 9001 - CHICLAYO, 2019						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
	Objetivo general		VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
¿Existe diferencia del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019?	Analizar la diferencia de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019	Existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019.	Satisfacción	Ambiente e infraestructura	Comodidad de la sala de espera.	Likert
	Objetivos específicos				Comodidad de los consultorios.	
					Equipamiento.	
	Determinar las dimensiones de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional en la ciudad de Chiclayo, 2019.			Contacto con admisión.		
				Contacto con el personal de laboratorio.		
				Proceso de toma de muestras.		
				Contacto con los médicos.		
	Evaluar según sus dimensiones la satisfacción de los usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 en la ciudad de Chiclayo, 2019.			Contacto con el psicólogo.		
				Tiempo	Tiempo de espera.	
				Percepción del tiempo de atención.		
Disposición del personal	Disposición a ayudar del área de admisión.					
	Disposición a ayudar de las enfermeras.					
					Disposición a ayudar de los médicos.	
POBLACIÓN	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO				
Población: 288 Muestra: 165	Enfoque: mixto	Técnica estadística: la Prueba no paramétrica U de Mann Whitney  Instrumento: entrevista y cuestionario.				
	Tipo: aplicada					
	Nivel: descriptivo					
	Diseño: no experimental y transversal					

### 3.10. Consideraciones éticas:

El presente estudio es una investigación sin riesgo, ya que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada en los encuestados, a cada uno de ellos se le brindó un código el cual estuvo señalado en su encuesta, para mantener la privacidad de los datos del usuario. Así mismo los datos fueron manejados únicamente por el investigador y se respetaron los principios éticos (justicia, autonomía, beneficencia, no maleficencia).

## IV. Resultados y discusión

Este estudio posee tres objetivos, primero determinar las dimensiones de la satisfacción de usuarios, posteriormente evaluar la satisfacción en ambas clínicas para finalmente analizar la existencia o no de la diferencia significativa entre ambas muestras, a continuación se plasmaran los resultados de la investigación.

### 4.1. Determinación y validación de las dimensiones de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional en la ciudad de Chiclayo.

La primera técnica empleada en esta investigación fue la entrevista, la cual se realizó a 30 usuarios de las clínicas de salud ocupacional, después de haber pasado por los exámenes pertinentes (*Ver Anexo N° 01*), en la cual después de un análisis se extrajeron atributos de la satisfacción, para finalmente poder definir cuatro dimensiones principales, que para ellos fue de mayor importancia a la hora de haber pasado por el servicio, a sí mismo se establecieron indicadores para cada dimensión:

- Ambiente e Infraestructura: Percepción en cuanto a la comodidad de la sala de espera y consultorios, así como también la modernidad de sus equipos.
- Contacto: Servicio recibido parte del personal de admisión, laboratorio, la toma de muestra, los médicos y el psicólogo.
- Tiempo: Valoración de tiempos de espera y duración de exámenes.
- Disposición del personal: Disposición a ayudar o responder alguna duda por parte del personal de admisión, enfermeras y médicos

Se estableció una escala numérica del 1 al 5 según Likert, siendo uno totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo.

Como primera fase para darle confiabilidad y validez al instrumento, este modelo pasó por un juicio de expertos multidisciplinario, el cual estuvo conformado por el Mg. Ing. Diógenes Jesús Díaz Ríos, Mg. CPC Carlos García Pintado y el Ing. Com. Jhon Gerardo Vásquez Casas (*Ver Anexo N° 02*). En primera instancia se habían propuesto 14 preguntas, para finalmente quedarse con 13 preguntas (*Ver Anexo N° 03*), después de haber pasado por el panel de expertos (*Ver Anexo N° 04*). Posteriormente se determinó la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach:

*Tabla 4: Alfa de Cronbach*

<b>Constructo</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Satisfacción</b>	Ambiente e Infraestructura	,744	3	Alta
	Contacto	,854	5	Alta
	Tiempo	,710	2	Alta
	Disposición del personal	,897	3	Alta
	Total	,901	13	Alta

El Alfa de Cronbach es un estadístico altamente confiable empleada para determinar la consistencia interna de componentes de reactivos múltiples unidimensionales (Gliem & Gliem, 2003). En la Tabla 4 se puede observar a los reactivos, asociados a cada dimensión, así mismo se obtuvieron valores superiores a 0.70, indicando altos niveles de consistencia interna en la medición (Darren & Mallery, 2003).

Para validar exploratoriamente el constructo, se aplicó el análisis factorial exploratorio para fines confirmatorios. Considerando la prueba de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de contraste de esfericidad de Barlett, Chi-cuadrado y significancia, arrojó un resultado óptimo, ver tabla a continuación:

*Tabla 5: Prueba de KMO y Barlett*

<b>Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo</b>	<b>,872</b>
--	-------------

<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>	Aprox. Chi-cuadrado	2541,880
	Gl	78
	Sig.	,000

Así mismo la varianza de los datos obtenidos, está explicada en un 72% por el modelo propuesto, ver tabla a continuación:

*Tabla 6: Varianza total explicada*

<b>Componente</b>	<b>Varianza total explicada</b>								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
<b>1</b>	6,127	47,128	47,128	6,127	47,128	47,128	3,085	23,728	23,728
<b>2</b>	1,295	9,960	57,088	1,295	9,960	57,088	2,470	19,000	42,728
<b>3</b>	1,117	8,595	65,683	1,117	8,595	65,683	2,172	16,704	59,432
<b>4</b>	0,836	6,431	72,114	0,836	6,431	72,114	1,649	12,682	72,114
<b>5</b>	0,639	4,916	77,030						
<b>6</b>	0,573	4,408	81,439						
<b>7</b>	0,492	3,784	85,223						
<b>8</b>	0,457	3,513	88,736						
<b>9</b>	0,442	3,398	92,133						
<b>10</b>	0,364	2,800	94,933						
<b>11</b>	0,360	2,771	97,704						
<b>12</b>	0,255	1,963	99,667						
<b>13</b>	0,043	0,333	100,000						

Finalmente se realizó el análisis factorial exploratorio con fines confirmatorios, donde las cargas factoriales son mayores a 0.50 y además cada ítem está cargado en la respectiva dimensión que fue propuesta, por lo tanto el modelo planteado queda al 100% validado exploratoriamente, ver tabla a continuación:

*Tabla 7: Análisis factorial exploratorio con fines confirmatorios*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>C03</b>	,882			
<b>C02</b>	,751			
<b>C04</b>	,735			
<b>C01</b>	,631			
<b>C05</b>	,618			
<b>D01</b>		,899		

<b>D03</b>	,897
<b>D02</b>	,613
<b>A01</b>	,845
<b>A03</b>	,725
<b>A02</b>	,705
<b>T01</b>	,847
<b>T02</b>	,734

Como ya se ha mencionado con anterioridad, a lo largo de la historia diversos autores no han llegado a un consenso en cuanto a la definición del concepto satisfacción, algunos toman a la calidad y la satisfacción como conceptos idénticos, así mismo plantean investigaciones de satisfacción utilizando modelos de calidad como SERVQUAL, SERVPERF, SERVQHOS, entre otros (Cabello & Chirinos, 2012; Godínez et al., 2014; Huerta, 2015; Avila, Fernández, Robaina, Oliva & Gonzáles, 2015; Ministerio de Salud, 2015; 2017; Sánchez, González, Gaytán & Pelayo, 2017; Ayala et al., 2017; Manrique & Manrique, 2018). Por el contrario para otros son constructos distintos (Oliver, 1993; Bitner & Hubbert, 1993; Swartz, Bowen & Brown, 1994; Parasuram, Zeithaml & Berry, 1994).

Si bien Zeithaml y Bitner (2002) define a la satisfacción como la evaluación del cliente de un producto o servicio, basándose en la definición realizada por Oliver (1997). Determinaron componentes de la satisfacción del clientes (Calidad en el servicio, calidad del producto, precio, factores situacionales y personales), algunos componentes resultan ajenos al contexto de investigación, como se sabe en este tipo de servicio no existe un producto físico como tampoco los precios son asumidos por los usuarios. Por lo tanto se concluye que la satisfacción se mide por diversas características percibidas en el contexto al que acuda el usuario, es por ello que no existe un modelo que se adapte a todas las empresas, esto implica que se deba desarrollar un modelo distinto para cada organización, teniendo en cuenta sus características peculiares.

Los atributos encontrados en la satisfacción de los usuarios de clínicas de salud ocupacional fueron: ambiente e infraestructura, contacto, tiempo y disposición del personal. Estas dimensiones evidencian la relevancia, de los aspectos intangibles del servicio como son contacto y disposición del personal, lo cual es primordial para los empleados de las empresas que utilizan el servicio (Were, Snyder, Wright, y Davies, 1983; Jaráiz, Lagares y Pereira, 2013; Torres y León, 2015).

#### 4.2. Evaluación según sus dimensiones de la satisfacción de los usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.

*Tabla 8: Calificación media de la satisfacción, según sus dimensiones, desde la perspectiva de los usuarios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Con certificación ISO 9001</b>	<b>Sin certificación ISO 9001</b>	<b>Diferencia de calificación</b>
<b>Ambiente e infraestructura</b>	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.	4,05	3,79	0,26
	Los consultorios son amplios y cómodos.	3,88	3,58	0,30
	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.	4,27	3,87	0,40
<b>Media de dimensión ambiente e infraestructura</b>		<b>4,07</b>	<b>3,75</b>	<b>0,32</b>
<b>Contacto</b>	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.	4,44	4,02	0,42
	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.	4,52	4,32	0,20
	La toma de muestra fue agradable.	4,39	4,13	0,26
	Los médicos le brindaron una atención correcta.	4,53	4,33	0,20
	El psicólogo le brindó una atención correcta.	4,53	4,13	0,40
<b>Media de dimensión contacto</b>		<b>4,48</b>	<b>4,19</b>	<b>0,30</b>
<b>Tiempo</b>	Los tiempos de espera fueron cortos.	3,46	2,87	0,59
	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos.	3,93	3,19	0,74
<b>Media de dimensión tiempo</b>		<b>3,70</b>	<b>3,03</b>	<b>0,67</b>
<b>Disposición del personal</b>	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.	4,50	4,04	0,46

Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.	4,42	4,16	0,26
Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.	4,50	4,05	0,45
<b>Media de dimensión disposición del personal</b>	<b>4,47</b>	<b>4,08</b>	<b>0,39</b>
<b>Media del constructo Satisfacción</b>	<b>4,18</b>	<b>3,76</b>	<b>0,42</b>

El constructo satisfacción para este modelo se propusieron cuatro dimensiones, la primera denominada ambiente e infraestructura, encargada de recopilar la percepción de los usuarios en cuanto a los aspectos materiales de la clínica, como el ambiente en la sala de espera, la amplitud y comodidad de los consultorios y la modernidad de los equipos utilizados en los exámenes médicos ocupacionales. Obteniendo un promedio de 4.07 la entidad que tiene certificación, a comparación de la otra empresa con un 3.75 (*Ver Anexo N° 05*). Dentro de la clínica certificada, la modernidad de sus equipos logró 4.27 siendo este el ítem con mayor puntaje, ya que hace tres años atrás realizó una inversión en la renovación de todos sus equipos, la cual es percibida por el usuario, generando en ellos una mayor satisfacción. Por otro lado ambos alcanzaron sus menores puntajes en lo que respecta a la amplitud y comodidad de los consultorios, por el reducido espacio con el que cuentan dichas entidades.

Asimismo la dimensión contacto con el personal, se refiere al servicio prestado por el personal que labora en dichos centros de salud, evaluando al personal de admisión, laboratorio, médico y psicológico. Resultando un promedio de 4.48 la entidad certificada, a comparación de la otra empresa con un 4.19 (*Ver Anexo N° 06*). La clínica certificada obtuvo su máxima ponderación de 4.53 en la atención brindada por médicos y el psicólogo, muy cercano a ellos la recibida por el personal de laboratorio (4.52), debido a que los criterios de selección de personal son exigente. Incluso la clínica certificada realiza evaluaciones sobre la atención recibida, donde cada usuario evalúa a cada servicio por el que pasó. Asimismo esta empresa establece incentivos con bonos para aquellas áreas que obtengan un mayor puntaje, logrando un mayor desempeño en la atención prestada y por tal una mayor satisfacción de los usuarios (Sum, 2015; Cubas, 2016; Oliva, 2017). En cuanto a la clínica sin certificación, posee un menor puntaje en

la información que brinda el personal de apoyo (4.02), producto de la poca amabilidad que reflejan hacia los usuarios.

La tercera dimensión planteada en esta investigación es denominada tiempo, porque constituye la satisfacción generada a raíz de la percepción que los usuarios poseen de acuerdo a la duración de los exámenes, así como los tiempos de espera. Cabe señalar que les genera una mayor satisfacción que los procedimientos sean cortos. Obteniendo un promedio de 3.70 la entidad que tiene certificación, a comparación de la otra empresa con un 3.03 (*Ver Anexo N° 07*). La percepción del tiempo de espera en la clínica sin certificación (2.87), genera insatisfacción por la espera de largos tiempos para ser atendidos de un examen a otro, evidenciando que existe una relación inversa entre el tiempo de espera y su satisfacción (Fontova, 2015; Superintendencia de salud de Chile, 2013), es decir a menor tiempo de espera percibido, mayor será su satisfacción. Por tales motivos se deduce que los usuarios siempre esperan que los tiempos sean cortos, puesto que dejan de realizar sus labores por acudir a las clínicas de salud ocupacional. Así mismo muchos de estos presentan una actitud renuente y desmotivadora (Flores, Mayorca y Narváez, 2016), ya que acuden a realizarse estos exámenes de manera obligatoria como lo estipula el Art 79 ( e) de la Ley N° 297883 (2016).

La dimensión denominada disposición del personal, referida a la disposición a ayudar, la resolución de dudas y respuestas brindadas por el personal de admisión. La entidad con la ISO 9001, obtuvieron un promedio de 4.47 y la otra empresa sin certificación 4.08 (*Ver Anexo N° 08*). Obteniendo menores valores en la clínica sin certificación primordialmente en la resolución de dudas del personal de admisión (4.04) y los médicos (4.05). Uno de los motivos recae en que no reciben capacitaciones para el trato de pacientes. Añadiendo a esto la ausencia de protocolos, que repercuten directamente en el desempeño del trabajador y por tal en la insatisfacción del usuario (Álvarez, Freire, & Gutiérrez, 2017; Rojas, 2018; Piélagos, 2018)

En cuanto a la satisfacción global la clínica con la norma ISO 9001 logró un mayor promedio (4.18) a lado de la que no cuenta con la antes mencionada norma que alcanzó 3.76.

#### 4.3. Análisis de la diferencia del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.

A continuación se presentarán los resultados de la prueba Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes, demostrando que en casi todas sus dimensiones existe diferencia significativa entre las clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 en la ciudad de Chiclayo, aceptando la hipótesis planteada para esta investigación, coincidiendo con otras investigaciones llevadas a cabo en diferentes lugares del mundo (Psomas, Pantouvakis y Kafetzopoulos, 2013; Marimon, Honore, y Casadesus, 2013).

*Tabla 9: Diferencia de la dimensión Ambiente e infraestructura, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.*

<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisión</b>
<b>Las medianas de A01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,208	Retener la hipótesis nula
<b>La distribución de A01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,005	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de A02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,102	Retener la hipótesis nula
<b>La distribución de A02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,001	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de A03 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,005	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de A03 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula

*Nota: A01 (El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos), A02 (Los consultorios son amplios y cómodos) y A03 (Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos).*

La dimensión ambiente e infraestructura involucra los aspectos tangibles que son necesarios para brindar el servicio de exámenes médicos ocupacionales, como primer aspecto presente, es al ambiente en la sala de espera, donde todos los usuarios pasan el mayor tiempo dentro las clínicas, al realizar el procesamiento estadístico se pudo evidenciar que no existe diferencia significativa, debido a que dichas salas de espera presentan el mismo biotipo, están implementadas por sillas y así mismo cuentan con una TV en la cual pueden entretenerse mientras esperan para pasar a su siguiente examen.

Del mismo modo los usuarios percibieron que ambas clínicas cuentan con espacios similares en lo que respecta a la comodidad y amplitud de los consultorios, dicha diferencia no fue significativa, puesto que ambas clínicas cuentan con áreas reducidas y distribución similar, cada especialidad cuenta con un consultorio individual.

Por otro lado la percepción de la modernidad en equipos empleados durante la toma de exámenes ocupacionales, se evidencia que existe una diferencia significativa entre ambas instituciones, puesto que la clínica de salud ocupacional con certificación, antes de implementar la norma ISO 9001, destinó presupuesto para la renovación y modernización de equipos.

Sin embargo se puede concluir que no existe una diferencia significativa en la dimensión ambiente e infraestructura en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.

*Tabla 10: Diferencia de la dimensión Contacto, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.*

<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisión</b>
<b>Las medianas de C01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula

<b>La distribución de C01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de C02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,036	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de C02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,005	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de C03 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de C03 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de C04 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,011	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de C04 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,003	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de C05 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de C05 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula

*Nota: C01 (El personal de admisión brindó información clara y oportuna), C02 (El personal de laboratorio le brindó un servicio amable), C03 (La toma de muestra fue agradable), C04 (Los médicos le brindaron una atención correcta) y C05 (El psicólogo le brindó una atención correcta).*

La dimensión contacto contiene aspectos dirigidos netamente al servicio recibido por cada profesional, según los resultados expuestos, se evidencia que existe una diferencia significativa en la totalidad de la dimensión, específicamente en los servicios brindados por el personal de admisión, laboratorio, la toma de muestra, los médicos y el psicólogo, que pertenecen a las clínicas de salud ocupacional con y sin certificación. Uno de los

principales factores que se diferencian es su proceso de reclutamiento y selección de personal, siendo la entidad certificada la que posee un proceso más riguroso, lo que permite que el personal elegido manifieste un mejor desempeño y por ende el usuario perciba una mayor satisfacción (Cancinos, 2015; Quenaya, 2016; Diaz & Vilchez, 2018). Por otro lado las compensaciones y motivaciones recibidas por parte de la gerencia hacia los empleados fomentan que estos den un mejor servicio.

*Tabla 11: Diferencia de la dimensión Tiempo, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.*

<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisión</b>
<b>Las medianas de T01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de T01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de T02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de T02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula

*Nota: T01 (Los tiempos de espera fueron cortos), y T02 (Los tiempos de espera fueron cortos).*

La dimensión tiempo se enfoca a la duración los exámenes y los tiempos de espera. Cabe señalar que los usuarios de clínicas de salud ocupacional perciben una mayor satisfacción cuando los tiempos son cortos, debido a que acuden a realizarse los exámenes en horarios de oficina. Asimismo es indispensable no haber ingerido ningún tipo de alimentos antes de dirigirse a las clínicas de salud ocupacional, siendo esta una de las principales causas para que los usuarios deseen salir lo antes posible.

Dentro de los resultados encontrados se aprecia una diferencia significativa en la totalidad de la dimensión tiempo, por tal motivo la percepción de la duración de los exámenes en la entidad certificada son menores y esto se debe a la simplificación de sus procesos realizados para la obtención de la norma ISO 9001, además esta institución posee un software que mantiene conectados todos los resultados, permitiendo así la

reducción de tiempo generando mayor satisfacción en el usuario (Gil, Ruiz, & Calderón, 2009). Por el contrario en la entidad sin certificación, los resultados se realizan de manera manual.

*Tabla 12: Diferencia de la dimensión Disposición del personal, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.*

<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisión</b>
<b>Las medianas de D01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de D01 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de D02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,001	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de D02 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>Las medianas de D03 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba de la mediana para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula
<b>La distribución de D03 son las mismas entre las categorías de CERTIFICACIÓN</b>	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula

*Nota: D01 (El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada), D02 (Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad) y D03 (Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada).*

La dimensión disposición del personal tiene en cuenta la interrelación entre los trabajadores de las clínicas con los usuarios, para lo cual se tuvo en cuenta la resolución de dudas y/o respuestas emitidas por el personal de admisión y por los médicos, además la disposición a ayudar por parte de las enfermeras. La diferencia encontrada en la totalidad de la dimensión entre las clínicas, es significativa. Uno de los factores que influye es la edad que posee el personal de admisión, entre 24 a 30 años de edad, quienes brindan un trato más ameno y amable por parte del personal de la clínica certificada.

Por el contrario las trabajadoras de esta área en la clínica sin certificación, sus edades superan los 40 años. El personal muchas veces tienen un trato no muy ameno hacia los usuarios, como ya se ha dicho con anterioridad estas trabajadoras no cuentan con capacitaciones de trato hacia los usuarios, siendo este un punto de extrema importancia porque lo que se le ofrece al usuario es netamente un servicio que está brindado por personas. Así mismo un estudio reveló que profesionales entre 41 y 50 años tienden a poseer niveles de insatisfacción laboral, repercutiendo esto en su desarrollo como profesional (Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez, 2013).

Por otro lado la empresa certificada realiza compensaciones al personal mejor calificado por los usuarios, ya que estos llenan una encuesta de satisfacción, calificándolos de acuerdo al trato recibido por los mismos, en las diferentes áreas, permitiendo que los trabajadores se esfuercen por brindar un mejor trato.

## V. Conclusiones

Esta investigación determinó las dimensiones de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional en la ciudad de Chiclayo, obteniendo a nivel exploratorio cuatro atributos principales: Ambiente e infraestructura, contacto, tiempo y disposición del personal. Con las cuales se construyó un cuestionario cuya fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, donde todos los valores superan 0.70. Adicionalmente se realizó la validación exploratoria del constructo mediante el análisis factorial exploratorio con fines confirmatorios, el cual fue posible gracias a que la prueba de KMO (0.872) y Barlett, arrojaron valores que garantizan la viabilidad del análisis factorial, el cual arrojó una varianza total explicada (72.11%) para el modelo propuesto, quedando validado exploratoriamente el instrumento planteado para esta investigación.

En la evaluación según las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 se evidenció mayores medias en todos los ítems y dimensiones, en cuanto a la satisfacción de los usuarios de la clínica certificada en contraste con la clínica sin certificación, debido a la modernidad de sus equipos, amplitud y comodidad de sus consultorios, los criterios de selección de personal, atención recibida, los incentivos con bonos a los trabajadores, tiempos de espera, capacitaciones para el trato del paciente.

Para determinar la validez estadística de la medición de las diferencias se utilizó la prueba estadística no paramétrica U de Mann-Whitney, hallando que existe estadísticamente una diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ocupacional en clínicas de salud ocupacional con y sin ISO 9001 en Chiclayo, lo cual determina que la hipótesis se acepta. Sin embargo no existe diferencia significativa en dos ítems de la dimensión ambiente.

## **VI. Recomendaciones**

El servicio que brindan las clínicas de salud ocupacional, tienen un cliente y un consumidor, debería tomarse en cuenta el estudio de estos dos roles para conocer mejor el servicio. Es por ello que se debe de realizar una investigación al cliente, determinando los atributos que determinan su satisfacción.

Profundizar en la validación del modelo planteado para la satisfacción del usuario en clínicas del mismo rubro, con la finalidad que este instrumento sea sometido a otras realidades y por tal validado por otros expertos.

Debería de realizarse una evaluación al mercado objetivo de cada empresa antes de implementar la certificación ISO 9001, así mismo prever el impacto que se tendría y si la inversión hecha retribuye al beneficio que se obtendría.

Se debería poner énfasis en la mejora en la infraestructura del ambiente de estas clínicas, debido que los usuarios pasan un gran tiempo del día en estos establecimientos, así mismo deberían enfocarse en la disminución de tiempos.

## VII. Lista de referencias

- AENOR UNE-EN ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001:2015)*. Madrid, España: CEN.
- Aiello, A., Garman, A., & Morris, B. S. (2003). Patient satisfaction with nursing care: A multilevel analysis. *Journal of Quality Management in Health Care*, 187-191.
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. *Universidad de Concepción*. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anderson, E., & Fornell, C. (1994). Investigación de satisfacción del cliente folleto. *Calidad de servicio*.
- Anderson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. (1994). La satisfacción del cliente, la cuota de mercado y rentabilidad. *Journal of Marketing*.
- Asubonteng, P., McCleary, K., & Swan, J. (1996). SERVQUAL revisited: una revisión crítica de la calidad del servicio. *Journal of services Marketing*.
- Avila, I., Fernández, B., Robaina, C., Oliva, E., & Gonzáles, A. (2015). Construction and validation of the questionnaire satisfaction of the external users with the occupational health service. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 55-63.
- Ayala, F., Cordova, A., Cutisaca, R., Encadala, S., Espinoza, L., Flores, M., . . . Gallegos, K. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del centro médico universitario Pedro P. Díaz. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
- Barsky, J. (1992). La satisfacción del cliente en la industria hotelera: Significado y Medición. *Hospitalidad Research Journal*.
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 281-312.  
doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Response. *Journal of Marketing*.
- Bitner, M. J., & Hubert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. *Journal of Marketing*.
- Bitner, M. J., & Hubert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*.
- Branislav, T., & Vesna, A. (2019). "Customer satisfaction and ISO 9001 improvement requirements in the supply chain. The TQM Journal. doi:doi: 10.1108 / tqm-07-2017-0072
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Med Hered*, 88 - 95. doi:<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
- Campen, C., Sixman, H., Friele, R., Kerssens, J., & Peters. (1995). Quality of Care and Patient Satisfaction: A Review of Measuring Instruments. *Medical Care Research and Review*. doi:10.1177/107755879505200107
- Cancinos, A. (2015). Selección del Personal y Desempeño laboral. *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

- Carman, J. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 33-55.
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., & Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. doi:10.1590/0104-1169.3224.2369
- Castro, H., & Rodríguez, F. (2017). Incidencia de La certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 18 - 25.
- Chile, S. d. (2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. Obtenido de [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)
- Churchill, G. A., & Suprenant, C. (1982). An nvestigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal og Marketing Research*.
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). La fiabilidad y la validez de las preguntaciones SERQUAL utilizado para evaluar percepciones de biblioteca servicio calidad. *Diario de Académico*.
- Cronin, J. J., & Taylor, J. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 55-68.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-131.
- Cubas, N. (2016). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU deportivo SAC.
- Darren, G., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference.
- Diaz, E., & Vilchez, J. (2018). Selección de oersonal y su influencia en el desempeño laboral de los coraboradores del serctor hotelero de las categorías tres y cuatro estrellas.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Millbank Memoriam Fund Quarterly*, 166-206.
- Flores, J., Mayorca, M., & Narváez, M. (2016). Efectividad de un programa de salud ocupacional frente a las actividades de trabajadores en los exámenes médicos ocupacionales de una clínica privada. *Univesidad peruana Cayetano Heredia*.
- Fontova, A. (2015). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. *Universidad de Girona*.
- Garvin, D. (1988). *Gestión de la calidad: la ventaja estratégica y competitiva*. Nueva York: Macmillan USA.
- Gerson, R. (1993). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*. México: Grupo Editorial Iberoamérica S.A.
- Gil, I., Ruiz, M., & Calderón, H. (2009). La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el mercado mayorista. *Cuadernos de Administración*, 22(39), 59-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511993004.pdf>
- Gliem, J., & Gliem, R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach`s alpha reliability coefficient for Likert-type seales. . *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, Columbus*.
- Godínez, F., Reyes, R., Ariza, F., Maruris, M., Cuevas, A., & Cabañas, E. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, 24. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/295572889\\_Nivel\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_usuarios\\_de\\_consulta\\_externa\\_en\\_un\\_hospital\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/295572889_Nivel_de_satisfaccion_de_usuarios_de_consulta_externa_en_un_hospital_publico)

- Grewal, D., Gotlieb, J., & Marmorstein, H. (2000). The moderating effect of the service context on the relationship between price and post-consumption perceptions of service quality. *Journal of Business and Psychology*. doi:<http://dx.doi.org/10.1023/A:1022938230003>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*.
- Grupo Imagen S.A.C. (2018). *Directorio Calidad Certificada en el Perú*. Lima: Litho & Arte S.A.C.
- Gundersen, M., Heide, M., & Olsson, U. (1996). Hotel de satisfacción al cliente entre los viajeros de negocios: ¿Qué son los factores importantes? *El Trimestral Cornell Hotel y Restaurante Administración*.
- Hadidi, L., Assaf, S., Aluwfi, K., & Akrawi, H. (2017). The effect of ISO 9001 implementation on the customer satisfaction of the engineering design services. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 35(2). doi:<https://doi.org/10.1108/IJBPA-01-2017-0004>
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: The experiences of individual employees. *Journal of Service Theory and Practice*. doi:10.1108/09604520410513668
- Howard, J., & Sheth, J. (1969). *La teoría del comportamiento del comprador*. Nueva York: Wiley and Sons.
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)
- Hunt, K. D. (1991). Mechanical implications of chimpanzee positional behavior. *American Journal of Physical Anthropology*. doi:<https://doi.org/10.1002/ajpa.1330860408>
- International Organization for Standardization. (07 de noviembre de 2018). Obtenido de <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>
- James, P. (2000). *Gestión de la Calidad Total. un texto introductorio*. España: PRENTICE HALL.
- Jaráiz, E., Lagares, N., & Pereira, M. (2013). The components of patient satisfaction and their usefulness for hospital management. *Revista Española de Ciencias Políticas*(32).
- Koss, E. (1954). The health of regionville. *Hafner*.
- LaBarbera, P. A., & Mazursky, D. (1983). A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process. *Journal of Marketing Research*. doi:<http://dx.doi.org/10.2307/3151443>
- LaBarbera, P., & Mazursky, D. (1987). When consumers switch brands. *Psychology & Marketing*.
- Manrique, J., & Manrique, J. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo.
- Marimon, F., Honore, L., & Casadesus, M. (2013). Can ISO 9001 improve customers' perception of service recovery? *Industrial Management & Data Systems*, 1206-1221.
- Marimon, F., Honore, L., & Casadesus, M. (2013). *Impact of e-Quality and service recovery on loyalty: A study of e-banking in Spain*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(7-8), 769-787. doi:10.1080/14783363.2011.637795 . Total Quality Management & Business Excellence. doi:10.1080/14783363.2011.637795

- Martínez, A., Laguado, R., & Flórez, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 216-228. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599>
- Martínez, V., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción de Cliente*. España: EITORIAL SÍNTESIS S.A.
- McQuitty, S., Finn, A., & Wiley, J. (2000). La variación sistemática de satisfacción del cliente y sus implicaciones producto de elección. *Academia de Ciencias de Marketing Review*.
- Mercado, C., Prado, M., & Del castillo, C. (2017). The Influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standars. *European Research on Management and Business Economics*, 9.
- Ministerio de Salud. (2015). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia*. Obtenido de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Ministerio de Salud. (2017). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. doi:[http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2017\\_1.pdf](http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf)
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *ResearchGate*.
- Morelos, J., Fontalvo, J., & Vergara, J. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales*, 99-109.
- Nº29783, L. (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el trabajo*. Perú.
- OH, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *Hospitality Management*.
- Oliva, E. (2017). Moticación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Victor Larco Herrera.
- Oliver, R. (1991). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Oliver, R. L., & Swan, J. E. (1989). Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: A Field Survey Approach. *Journal of Marketing*, 21-35.
- Omar, M. A., & Schiffman, R. F. (1995). Pregnant women's perceptions of prenatal care. *Maternal-Child Nursing Journal*, 132-142.
- Osorio, J., Cruz, E., & Romero, M. (2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. *Innovar Journal*, 35-46. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54321>
- Paradise-Tornow, W. C. (1991). Management effectiveness, service quality, asnd organizational performance in banks. *Human Resource Planning*, 129-139.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). The Nature and Determinants of customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 111-124.
- Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Education and Program Planning*.
- Piélago, E. (2018). Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate.
- Psomas, E., Pantouvakis, A., & Kafetzopoulos, D. (2013). *The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies*. *Managing Service Quality*. doi:<https://doi.org/10.1108/09604521311303426>
- Quenaya, J. (2016). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima.
- Radwin, L. (2000). Percepción de los pacientes oncológicos sobre la calidad de la atención de enfermería. *Res. Enfermera Salu*. doi:[http://dx.doi.org/10.1002/1098-240X\(200006](http://dx.doi.org/10.1002/1098-240X(200006)
- Rakhmawati, T., Sumaedi, S., & Astrin, N. (2014). ISO 9001 in health service sector: a review and future research proposal. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 17 - 29. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-12-2012-0025>
- Rodríguez, M., Fernández, E., Iñurrieta, A., & Poza, A. (2012). *Implementation of a quality management system according to 9001 standard in a hospital in the home unit: changes and achievements*. Madrid, España: Journal of Health Care Quality Assurance.
- Rojas, F. (2018). Capacitación y Desempeño Laboral. *Universidad Rafael Landier*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- San martin Gutiérrez, H. (2006). Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de un enfoque integrador. *Universidad de Cantabria*.
- Sánchez, J., González, T., Gaytán, J., & Pelayo, J. (2017). SERPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. *ResearchGate*, 264-281.
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Social Science and Medicine*. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00128-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00128-7)
- Stevenson, W. (1981). *Estadística para administración y economía : conceptos y aplicaciones*. México: Harla.
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral: estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. *Universidad Rafael Landivar*.
- Superintendencia Nacional de Salud . (10 de Octubre de 2018). *Portal SuSalud*. Obtenido de [http://portal.susalud.gob.pe/cdi/wp-content/uploads/cdi/reporte-mensual/eps/2018/2018%20II%20Boletin\\_final.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/cdi/wp-content/uploads/cdi/reporte-mensual/eps/2018/2018%20II%20Boletin_final.pdf)
- Swartz, T. A., Brown, D. E., & Brown, S. W. (1994). Advances in Services Marketing and Management: Research and Practice. *Connecticut*, 65-85.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*.
- Tés, K. (1993). Expectativas, evaluación de desempeño y percepciones de calidad de los consumidores. *Journal of Marketing*. doi:<http://dx.doi.org/10.2307/1252216>

- Torres, G., & León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatol Herediana*, 122-132.
- Tse, D., & Wilton, P. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/3172652>
- Wel Ramalu. (2011). Students Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters? *ResearchGate*. doi:10.5296/ije.v3i2.1065
- Were, J., Snyder, M., Wright, R., & Davies, A. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 241-263.
- Westbrook, R. A. (1980). A Rating Scale for Measuring Product/Service Satisfaction. *Journal of Marketing*.
- Woodruff, R. B., Cadotte, E. R., & Jenkins, R. L. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experienced-Based Norms. *Journal of Marketing Research*.
- Wu, K., Yang, L., & Huang, C. (2011). The association among project manager's leadership style, teamwork and project success. *International Journal of Project Management*. doi:10.1016/j.ijproman.2010.03.006
- Zavare, M., Abdullah, M., Hassan, S., Said, S., & Kamali, M. (2010). Patient satisfaction: evaluating nursing care for patients hospitalized with cancer in Tehran teaching hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*. doi:10.5539/gjhs.v2n1p117
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Zineldin, M. (2006). The Quality of Health Care and Patient Satisfaction: An Exploratory Investigation of the 5Qs Model at Some Egyptian and Jordanian Medical Clinics. *Leadership in Health Services*, 60-90. doi:10.1108/09526860610642609

## VIII. Anexos

Anexo N° 01: Entrevistas a usuarios de las clínicas de salud ocupacional en Chiclayo, para análisis cualitativo

<b>ENTREVISTA</b>	<b>¿Qué es lo más importante o bueno del servicio o de toda la clínica en general?</b>	<b>¿Qué es lo que recomendaría mejorar del servicio o de toda la clínica en general?</b>	<b>ATRIBUTOS HALLADOS</b>
<b>E - 01</b>	El ambiente, veo una buena infraestructura, el servicio.	-----	Ambiente y Contacto con el personal
<b>E - 02</b>	Valoro mucho la rapidez, han sido rápidos y han sido atentos, que es algo que se valora en un hospital.	Todo está bien	Tiempo, Disposición del personal y Contacto con el médico
<b>E - 03</b>	Todos los servicios han sido muy buenos, las personas muy serviciales y te registran lo que las empresas realmente necesitan para un examen médico, en conclusión el servicio le ha parecido muy bueno.	Lo que debería de mejorar, es que al principio le pregunté a la señorita de admisión sobre que exámenes me tenía que hacer, no me comentó, creo que deberían de cerrar esa información que el cliente necesita, para saber, ya que el cliente maneja sus tiempos, por ejemplo ahora que ya son 9:15 am yo ya tengo que estar en otro lado, o creo que allí faltó este tipo de comunicación.	Disposición del personal, Contacto con el personal (médico y admisión)
<b>E - 04</b>	Su atención excelente	Todo está bien	Servicio y contacto con el personal
<b>E - 05</b>	Todo bien	Ambientes más grandes	Ambientes
<b>E - 06</b>	La rapidez, en otros años venía 7:30 am y salía a las 12:30 pm. La rapidez ha mejorado el servicio bastante. Básicamente esto, son exámenes médicos básicos, pero lo que se valora mucho en eso es la rapidez, para otros años que era bastante, que perdíamos toda	Para el examen psicológico, me parece que debería ser personal, me ponen en un solo ambiente con 3 o 4 personas a llenar tu formulario y hasta allí está bien, pero después te empieza hacer una serie de	Tiempo, Infraestructura y Contacto con el personal (Psicólogo)

	la mañana y ahora solo un par de horas a lo mucho.	preguntas en delante de todos y me parece que debería de ser un poco privado eso, como han sido todos los exámenes, personales y no entiendo porque el psicológico tendría que ser así. En general está bien pero sí debería de mejorar en los servicios higiénicos, que están un poco descuidados, no hay toallas para secarse las manos.	
<b>E - 07</b>	Me parece muy buena atención, las instalaciones, el personal	No se me ocurre nada, creo que todo está bien	Contacto con el personal e Infraestructura
<b>E - 08</b>	Si esta bueno	Lo que ya quería es saber los resultados, porque yo ya tenía que viajar lejos, me dicen que me pueden dar los resultados después de las 5:00 pm	Tiempos de entrega y Procesos
<b>E - 09</b>	Si muy bien, excelente	No, todo ha estado muy bien	Global positivo
<b>E - 10</b>	Todo bueno, buena atención	No bueno por mi está bien	Contacto con el personal
<b>E - 11</b>	El tiempo, si ha sido bueno el servicio y si yo pregunto algo en alguna especialidad que pasó, yo pregunto algo, están dispuestos a responder, alguna duda.	Una especialidad, en el área de la vista, es muy chiquito, yo me movía me chocaba con las silla, me decía por acá, es muy estrecho.	Tiempo, Disposición del personal e Infraestructura
<b>E - 12</b>	Si me pareció buena la atención	Todo está bien	Servicio
<b>E - 13</b>	Muy bueno el servicio, muy buena atención, sobre todo los doctores atienden bien a sus clientes y sobre todo tienen vocación de servicio	----- -----	Contacto con el personal (médicos) y disposición del personal

E - 14	Bueno, la atención excelente, espero más bien sigan así, mejorando cada vez. Están bien ha, yo vengo siempre en varias clínicas, yo vengo trabajando mucho tiempo en las mineras y veo que la atención es buena y es rápido, muchas veces me han demorado demasiado.	No creo.	Contacto con el personal y Tiempo
E - 15	En realidad me pareció una atención buena, es aceptable, bien, me parece bien, si me parece muy buena.	Es muy corto el tiempo, no he podido observar esas debilidades.	Contacto y Disposición del personal
E - 16	Está todo bien	Bueno, nos llevan de un lugar a otro, debería de ser un solo proceso, ya que nos hacen esperar mucho tiempo, porque si nos hacen esperar mucho tiempo.	Tiempo
E - 17	El servicio muy bueno, en todas sus áreas	En los materiales, como la tinta para poner la huella digital, en algunas áreas está acabado, en otras tienes que presionar bien el dedo, no está recargado.	Global positivo
E - 18	La atención es buena, es rápido, no hay mucha demora.	No que sigan así, que se mantengan igual.	Contacto y Disposición del personal
E - 19	Todo rápido, tranquilo.	----- -----	Tiempo
E - 20	Bueno y rápido	Solo afinar un poquito el tema administrativo, a la hora que enviamos la información nada más.	Procesos y Tiempo
E - 21	Está bien, está bien todo. Estoy agradecido, gracias me han atendido rápido y ya estoy saliendo	No nada	Tiempo
E - 22	Para mi está bien, esta normal, está bueno	Posiblemente el orden, el orden en que llegamos, a veces llegamos más tempranos nosotros y a veces, un orden debería de haber, por ejemplo yo he	Procesos

		llegado segundo y estoy saliendo como cuarto o quinto o quizá décimo, ósea los que han llegado más tarde han salido más adelante, porque en otras clínicas así es, llegas y vas de acuerdo al orden que llegas, si llegas temprano sales temprano. Otra cosa sería un formato, sería un formato de los exámenes, para ver cuánto nos falta o así, no tenemos esa información.	
<b>E - 23</b>	Es bueno, la atención que me han dado todo bien.	No tendría que recomendar nada.	Contacto y Disposición del personal
<b>E - 24</b>	Buena atención, me podría decir perfecto.	El desayuno, que den un pancito o algo.	Contacto y Disposición del personal
<b>E - 25</b>	Esto bien, estuvo rápido, estuvo bueno, la atención está bien.	Está bien	Tiempo
<b>E - 26</b>	Bien.	Que nos envíen vía correo como nosotros como personas que nos sacamos el examen, que no envíen también nuestros resultados, eso lo pedí en el mes de enero cuando pasé acá y no me lo enviaron, en enero pase medico yo y pedí que en enviaran a mí correo los resultados para saber cómo estuve yo y bueno nunca me lo enviaron, esperemos que el día lunes que cumplan en esa parte.	Procesos
<b>E - 27</b>	Todo está bien, todo está en su tiempo perfecto	Todo bien	Tiempo
<b>E - 28</b>	Todo me ha parecido bien, si esta buena la atención	Un poco, más rapidez, porque siempre hay un poquito de cola.	Tiempo

<b>E - 29</b>	El servicio está bien, ya he pasado en esta clínica	Deberían de dar un vaso de café o algo, mira qué horas son y todavía o tomo nada.	Contacto y Disposición del personal
<b>E - 30</b>	Si bien, buena atención y buen personal.	No veo ningún tipo para mejorar	Contacto y Disposición del personal

## Anexo N° 02: Resultados del juicio de expertos

<b>NUMERO DE PANELISTAS</b>		<b>3</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>CVR</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SUGERENCIA</b>
<b>1</b>	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.	1	SI	TODO OK
<b>2</b>	Los consultorios son amplios y cómodos.	1	SI	TODO OK
<b>3</b>	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.	1	SI	TODO OK
<b>4</b>	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.	1	SI	TODO OK
<b>5</b>	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.	1	SI	TODO OK
<b>6</b>	La toma de muestra fue agradable.	0,7	SI	TODO OK
<b>7</b>	Los médicos le brindaron una atención correcta.	1,0	SI	TODO OK
<b>8</b>	El psicólogo le brindó una atención correcta.	1	SI	TODO OK
<b>9</b>	Los tiempos de espera fueron cortos.	0,7	SI	TODO OK
<b>10</b>	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos	1	SI	TODO OK
<b>11</b>	Los tiempos de entrega de los resultados prometidos fueron cortos	0,3	NO	REDISEÑAR LA PREGUNTA O ELIMINARLA.
<b>12</b>	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.	1	SI	TODO OK
<b>13</b>	Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.	0,7	SI	TODO OK
<b>14</b>	Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.	0,7	SI	TODO OK

## Anexo N°03: Cuestionario

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES****ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Estimado paciente (trabajador), estamos realizando una indagación acerca del funcionamiento del Servicio de Salud Ocupacional que Ud. Recibe en esta Clínica de Salud ocupacional. Para lo cual necesitamos que nos responda con la mayor sinceridad posible con la finalidad de mejorar el servicio prestado, así como satisfacer sus necesidades y expectativas. El cuestionario es anónimo. De ante mano se le agradece por su tiempo.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. En donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Sexo:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
-------	-----------	--------------------------	----------	--------------------------

Edad:	De 18 a 29 años	<input type="checkbox"/>	De 30 a 39 años	<input type="checkbox"/>	De 40 a 49 años	<input type="checkbox"/>	De 50 años a más	<input type="checkbox"/>
-------	-----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	------------------	--------------------------

Nivel educativo:	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Universitario	<input type="checkbox"/>
------------------	----------	--------------------------	------------	--------------------------	---------	--------------------------	---------------	--------------------------

Sector en el que trabaja:	Agrícola	<input type="checkbox"/>	Construcción	<input type="checkbox"/>	Financiero	<input type="checkbox"/>	Servicios	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
---------------------------	----------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------	--------------------------	-----------	--------------------------	------	--------------------------

N°	Items	1	2	3	4	5
1	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.					
2	Los consultorios son amplios y cómodos.					
3	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.					
4	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.					
5	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.					
6	La toma de muestra fue agradable.					
7	Los médicos le brindaron una atención correcta.					

8	El psicólogo le brindó una atención correcta.					
9	Los tiempos de espera fueron cortos.					
10	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos.					
11	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.					
12	Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.					
13	Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.					
14	Estoy muy satisfecho con la experiencia al pasar por los exámenes médicos.					

## Anexo N°04: Juicio de expertos

**1. DATOS DE LA INVESTIGACION****TÍTULO DE TESIS**

"Estudio comparativo de la satisfacción del usuario en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001 – Chiclayo, 2019".

**FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Existe diferencia del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019?

**HIPÓTESIS**

$H_1$  : Existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en una clínica de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019.

**OBJETIVO GENERAL**

Analizar la diferencia del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en una clínicas de salud ocupacional con certificación ISO 9001 y otra sin certificación – Chiclayo, 2019.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar los atributos de la satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional en la ciudad de Chiclayo, 2019.

Evaluar según sus dimensiones el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con certificación ISO 9001 en la ciudad de Chiclayo, 2019.

Evaluar según sus dimensiones el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional sin certificación ISO 9001 en la ciudad de Chiclayo, 2019.

## 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala
Satisfacción	La satisfacción es un juicio post evaluativo de un producto o un servicio específico (Gundersen, Heide y Olsson, 1996)	Ambiente e infraestructura	Comodidad de la sala de espera	Likert
			Comodidad de los consultorios	
			Equipamiento	
		Contacto	Contacto con admisión	
			Contacto con el personal de laboratorio	
			Proceso de toma de muestras	
			Contacto con los médicos	
			Contacto con el psicólogo	
		Tiempo	Tiempo de espera	
			Percepción del tiempo de atención	
			Tiempo de entrega de resultados	
		Disposición del personal	Disposición a ayudar del área de Admisión	
			Disposición a ayudar de las enfermeras	
Disposición a ayudar de los médicos				



### 3. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Estimado paciente (trabajador), estamos realizando una indagación acerca del funcionamiento del Servicio de Salud Ocupacional que Ud. Recibe en esta Clínica de Salud ocupacional. Para lo cual necesitamos que nos responda con la mayor sinceridad posible con la finalidad de mejorar el servicio prestado, así como satisfacer sus necesidades y expectativas. El cuestionario es anónimo. De ante mano se le agradece por su tiempo.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. En donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Sexo:	Masculino	Femenino
-------	-----------	----------

Edad:	De 18 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 años a más
-------	-----------------	-----------------	-----------------	------------------

Nivel educativo:	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
------------------	----------	------------	---------	---------------

Sector en el que trabaja:	Agrícola	Construcción	Financiero	Servicios	Otro
---------------------------	----------	--------------	------------	-----------	------

Nº	Items	1	2	3	4	5
1	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.					
2	Los consultorios son amplios y cómodos.					
3	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.					
4	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.					
5	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.					
6	La toma de muestra fue agradable.					
7	Los médicos le brindaron una atención correcta.					
8	El psicólogo le brindó una atención correcta.					
9	Los tiempos de espera fueron cortos.					
10	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos.					
11	Los tiempos de entrega de los resultados prometidos son cortos.					
12	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.					
13	Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.					
14	Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.					
15	Estoy muy satisfecho con la experiencia al pasar por los exámenes médicos.					



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. CPC Carlos García Pintado**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **“ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CLÍNICAS DE SALUD OCUPACIONAL CON Y SIN CERTIFICACIÓN ISO 9001 – CHICLAYO, 2019”**, elaborado por la Bach. **CARLOS ALBERTO CHAPOÑAN GUEVARA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de Mayo de 2019.

  
-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. CPC Carlos García Pintado.

Cargo Actual: GERENTE GENERAL



#### 4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.


#### SATISFACCIÓN

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.	X			
2	Los consultorios son amplios y cómodos.	X			
3	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.	X			
4	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.	X			
5	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.	X			
6	La toma de muestra fue agradable.				
7	Los médicos le brindaron una atención correcta.	X			
8	El psicólogo le brindó una atención correcta.	X			
9	Los tiempos de espera fueron cortos.	X			
10	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos.	X			
11	Los tiempos de entrega de los resultados prometidos son cortos.			X	
12	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.	X			
13	Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.		X		
14	Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.		X		
15	Estoy muy satisfecho con la experiencia al pasar por los exámenes médicos.	X			

Nombre: Mg. CPC Carlos García Pintado.

Firma:

DNI:

  
16758731



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Ing. Com. Jhon Gerardo Vásquez Casas**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **“ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CLÍNICAS DE SALUD OCUPACIONAL CON Y SIN CERTIFICACIÓN ISO 9001 – CHICLAYO, 2019”**, elaborado por la Bach. **CARLOS ALBERTO CHAPOÑAN GUEVARA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de Mayo de 2019.



-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Ing. Com. Jhon Gerardo Vásquez Casas

**Cargo Actual:** Coordinador del Área de Marketing y Publicidad.



#### 4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente:  
Esencial/útil/innesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

#### SATISFACCIÓN

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.	X			
2	Los consultorios son amplios y cómodos.	X			
3	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.	X			
4	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.	X			
5	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.	X			
6	La toma de muestra fue agradable.	X			
7	Los médicos le brindaron una atención correcta.	X			
8	El psicólogo le brindó una atención correcta.	X			
9	Los tiempos de espera fueron cortos.		X		
10	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos.	X			
11	Los tiempos de entrega de los resultados prometidos son cortos.		X		
12	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.	X			
13	Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.	X			
14	Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.	X			
15	Estoy muy satisfecho con la experiencia al pasar por los exámenes médicos.	X			

**Nombre:** Ing. Com. Jhon Gerardo Vásquez Casas

**Firma:**

**DNI:** 47289824



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Ing. Diógenes Jesús Díaz Ríos**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **"ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CLÍNICAS DE SALUD OCUPACIONAL CON Y SIN CERTIFICACIÓN ISO 9001 – CHICLAYO, 2019"**, elaborado por la Bach. **CARLOS ALBERTO CHAPOÑAN GUEVARA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de Mayo de 2019.



-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Ing. Diógenes Jesús Díaz Ríos

Cargo Actual: PROFESOR



#### 4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

#### SATISFACCIÓN

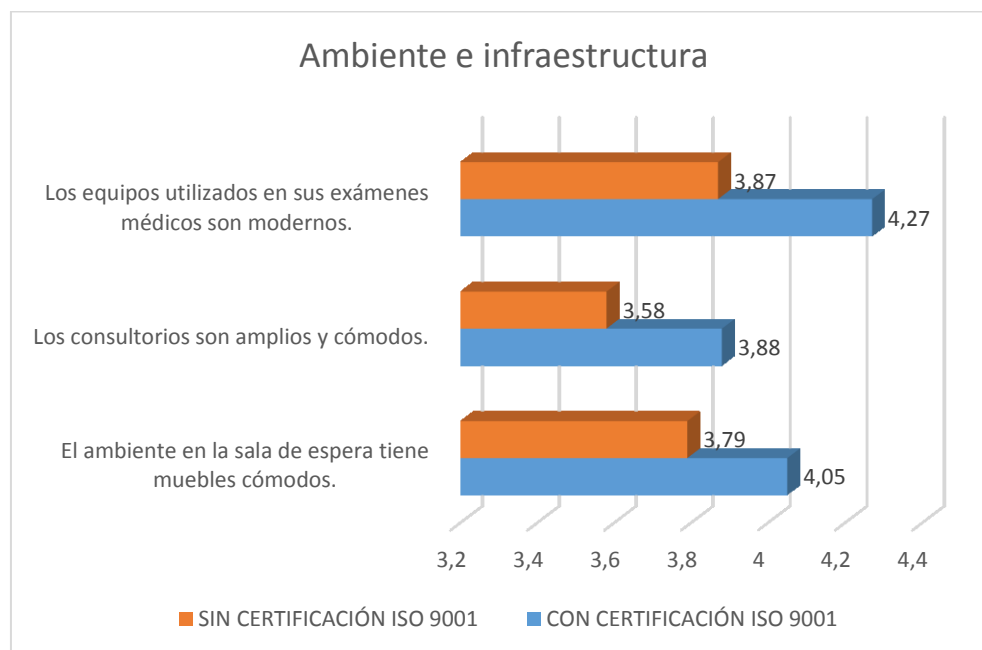
		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innesario	Observación
1	El ambiente en la sala de espera tiene muebles cómodos.	X			
2	Los consultorios son amplios y cómodos.	X			
3	Los equipos utilizados en sus exámenes médicos son modernos.	X			
4	El personal de admisión brindó información clara y oportuna.	X			
5	El personal de laboratorio le brindó un servicio amable.	X			
6	La toma de muestra fue agradable.	X			
7	Los médicos le brindaron una atención correcta.	X			
8	El psicólogo le brindó una atención correcta.	X			
9	Los tiempos de espera fueron cortos.	X			
10	Los tiempos de duración de los exámenes fueron cortos.	X			
11	Los tiempos de entrega de los resultados prometidos son cortos.	X			
12	El personal de admisión resolvió las dudas y contestó las preguntas de forma adecuada.	X			
13	Las enfermeras mostraron disposición a ayudar ante alguna dificultad.	X			
14	Los médicos resolvieron las dudas y contestaron sus preguntas de forma adecuada.	X			
15	Estoy muy satisfecho con la experiencia al pasar por los exámenes médicos.	X			

Nombre: Mg. Ing. Diógenes Jesús Díaz Ríos

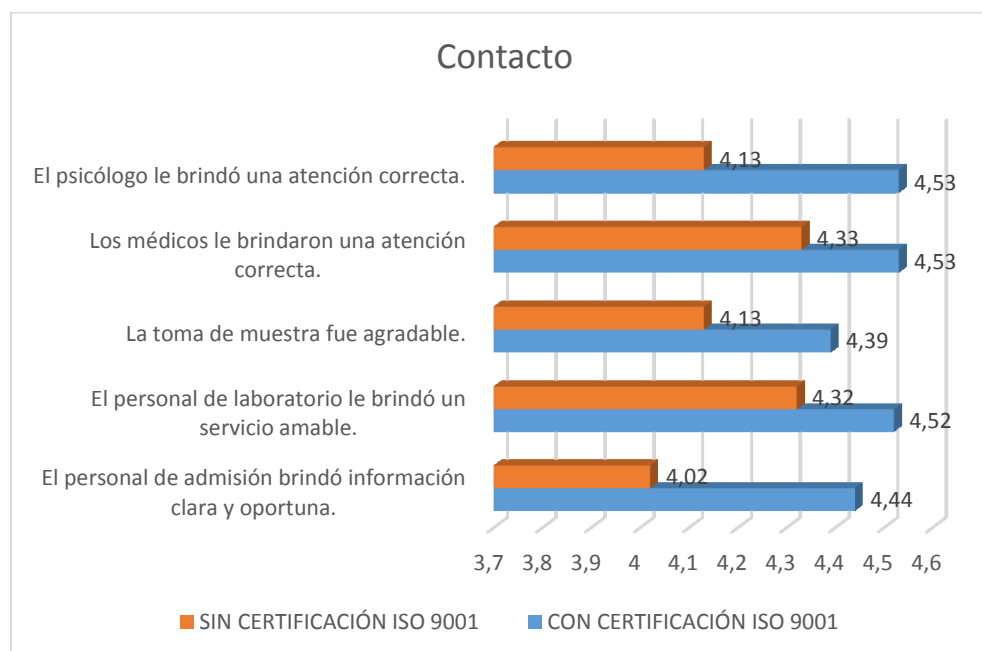
Firma: \_\_\_\_\_

DNI: 18098796

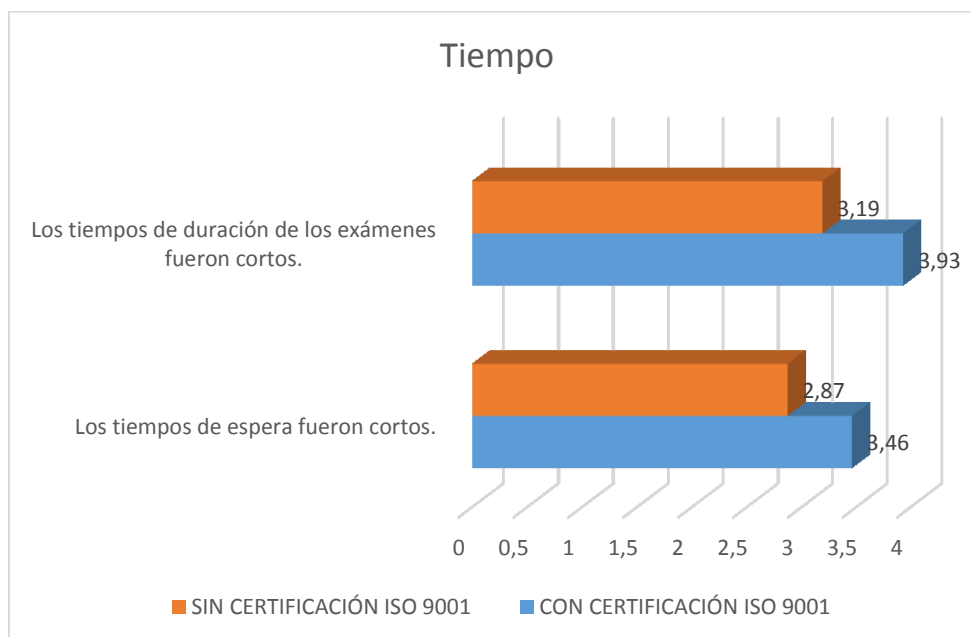
Anexo N°05: Dimensión ambiente e infraestructura, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.



Anexo N°06: Dimensión contacto, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.



Anexo N°07: Dimensión tiempo, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.



Anexo N°08: Dimensión disposición del personal, en la Satisfacción de usuarios de los servicios en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001.

